

COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º Trimestre de 2026

Abril · Maio · Junho

Base legal: Lei n.º 4.896/2012 · Decreto n.º 36.462/2015 · Decreto n.º 39.723/2019 · Lei n.º 6.519/2020 · IN CGDF n.º 01/2017

Publicação: até 30 de julho de 2026 — sítio institucional da Caesb, art. 2.º, VII e parágrafo único da IN CGDF n.º 01/2017



Nº: 02/2026

Caesb / PR / PRO

PROI – Gerência de Inteligência Competitiva

Publicação: 2º Trimestre de 2026

APRESENTAÇÃO

Ouvidoria da Caesb apresenta o Relatório Trimestral referente ao 2.º trimestre de 2026 (abril, maio e junho). O documento consolida os dados estatísticos das manifestações recebidas, analisa os indicadores de desempenho, aponta os

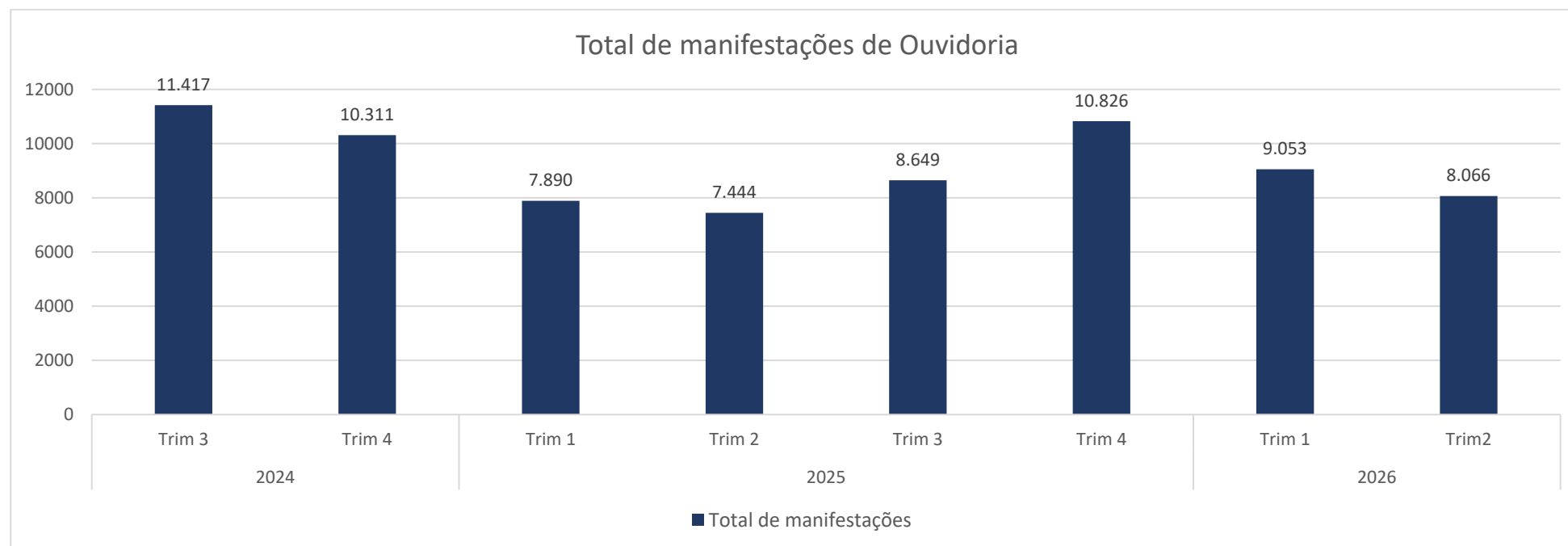
pontos recorrentes e as providências adotadas, em atendimento à IN CGDF n.º 01/2017 (alt. IN n.º 05/2020), à Lei Distrital n.º 6.519/2020 e ao Decreto n.º 39.723/2019. As demandas são gerenciadas pelo sistema de Gerenciamento de Ouvidoria da Caesb.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES**CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

Os relatórios trimestrais da Ouvidoria da Caesb apresentam os dados de atendimento consolidados e agrupados conforme diversos aspectos institucionais das manifestações, como origem, canal, assunto etc.

No segundo trimestre do ano de 2026, a Ouvidoria da Caesb recebeu o total de 8.066 manifestações. Ao compararmos com o segundo trimestre de 2025, nota-se que houve um aumento de 8,35% no volume de manifestações. Os dois primeiros trimestres de 2026 indicam uma tendência de arrefecimento no número de reclamações, principalmente em razão de melhora no atendimento de serviços atrasados e a redução de vistorias improdutivas com origem Comercial, como por exemplo: vistorias para revisão de contas e revisões cadastrais.

Quanto a análise por Região Administrativa, Plano Piloto, Ceilândia, Taguatinga, Águas Claras, Vicente Pires e Guará lideraram, respectivamente, o *ranking* por quantitativo de protocolos, com 43% do total de manifestações do trimestre, ou 3.465 manifestações. No que diz respeito ao meio de contato, o telefone permanece como a principal opção de acesso dos clientes com a Ouvidoria da Caesb, com 44,5% do total. Em relação aos órgãos/canais de origem, a Ouvidoria do Governo do Distrito Federal – OGDF se destaca com 20% das manifestações no trimestre. Todas, oriundas do portal Participe-DF, específico para este fim.



Fonte: Caesb/Sistema de Gestão de Ouvidoria – 2026

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Posição	Assuntos	2º Trim. 2025	2º Trim. 2026	Variação
1º	Consumo medido	706	1.480	109,6%
2º	Elogio de atendimento (Escritório)	14	771	5.407,1%
3º	Reparo de vazamento de água	560	337	-39,8%
4º	Execução da leitura	157	293	86,6%
5º	Recomposição em geral	664	288	-56,6%
6º	Verificação de protocolos em andamento	145	268	84,8%
7º	Falta de água	202	235	16,3%
8º	Extravasamento de esgotos	-	232	-
9º	Religação (Contrato de cobrança/corte)	-	226	-
10º	Alteração de titularidade	228	207	-9,2%

NUVEM DE PALAVRAS

A nuvem de palavras das manifestações do primeiro trimestre de 2026 demonstra a presença de termos como “informar”, “ordem de serviço”, “protocolo”, “leitura”, “imóvel”, “hidrômetro” que sugerem preocupações frequentes relacionadas a:

- Solicitações de informações quanto a execução de ordens de serviço;
- Informações sobre dia da leitura e dia da vistoria;
- Informações sobre conta e cobranças;

- Informar a leitura do hidrômetro;
- Solicitação de providências e apuração de situações relacionadas a ordens de serviço ainda não executadas;
- Solicitações de apuração de consumo; e
- Solicitar providências quanto a protocolos vencidos de revisão de conta.



Fonte: Caesb/Sistema de Gestão de Ouvidoria – 2026

Total de manifestações trimestres fechados por Ano e Trimestre



Índice de resolutividade por trimestre

98,76%

Manifestações elegíveis

2.903

Manifestações Resolvidas

2.867

Manifestações Não Resolvidas

36

Total de manifestações no período

73.656

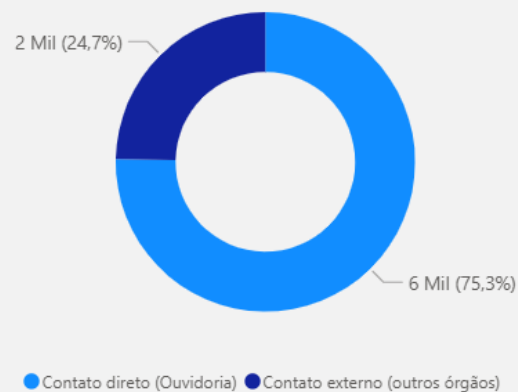
Manifestações do 2º trimestre

8.066

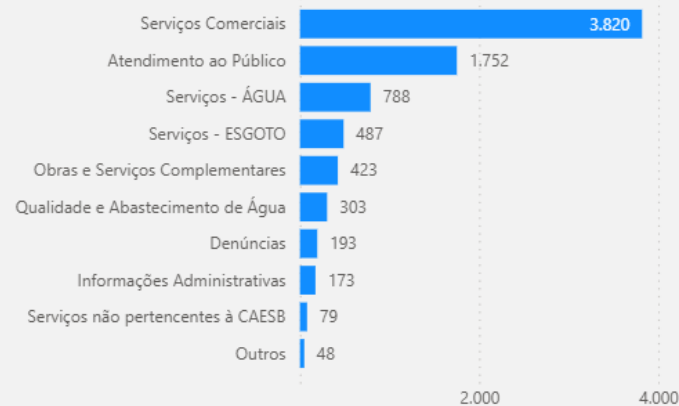
Média de manifestações por mês

2.958

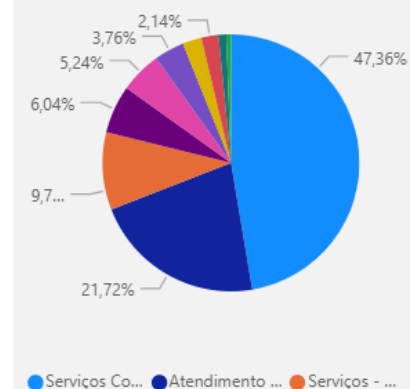
Qtd. de manifestações por entidade de origem

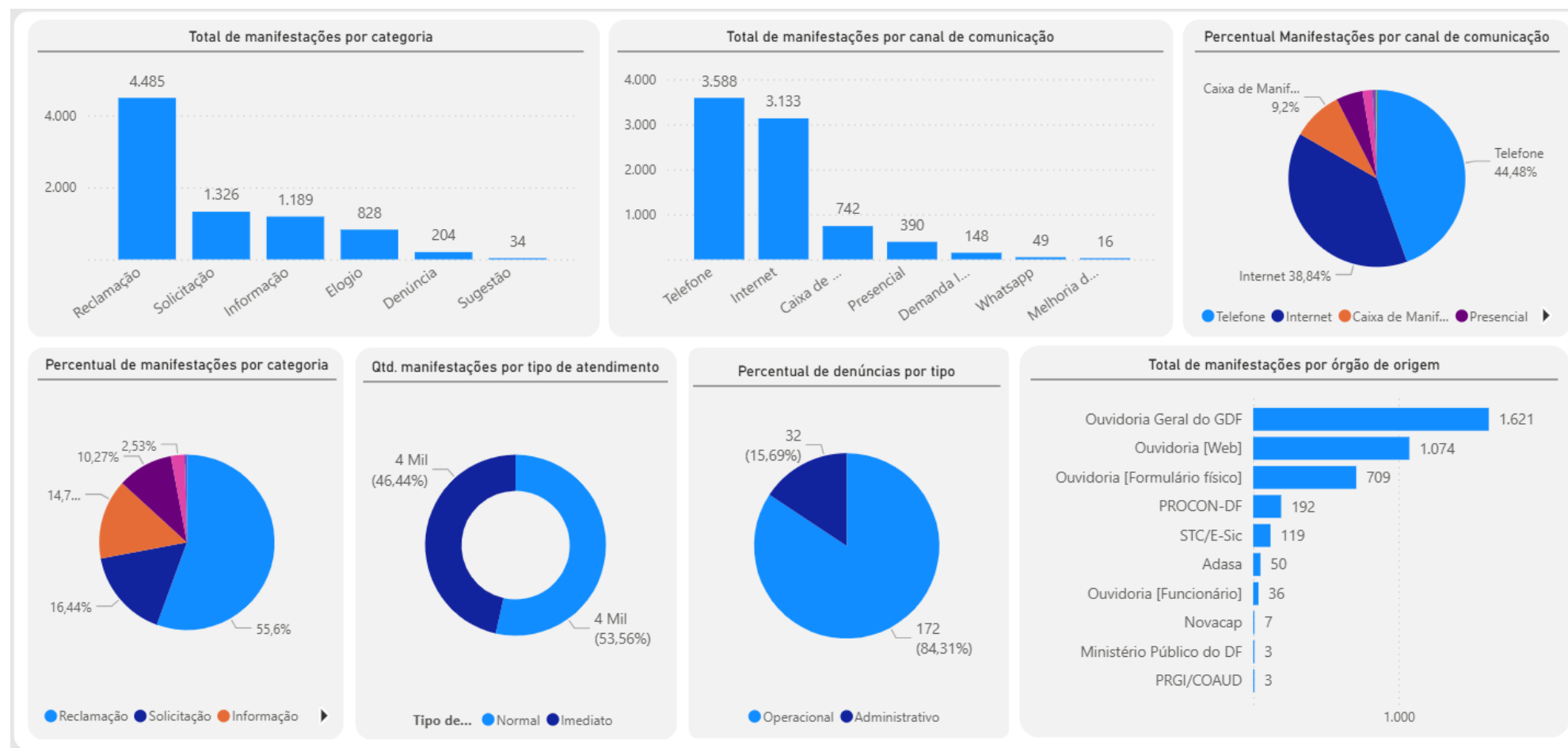


Total de manifestações por grupo de assuntos



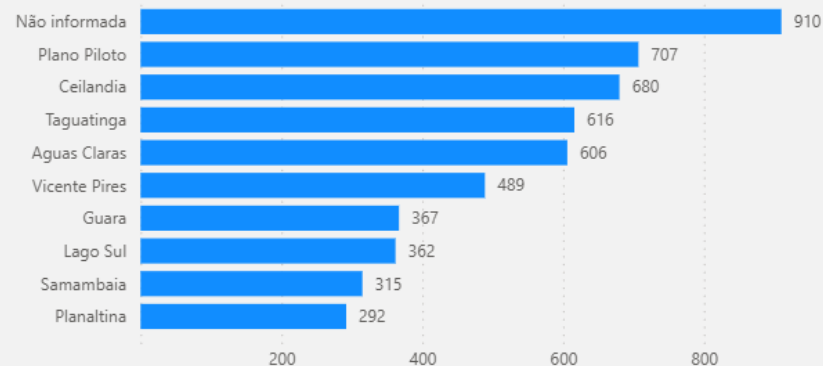
Manifestações por grupo de assuntos



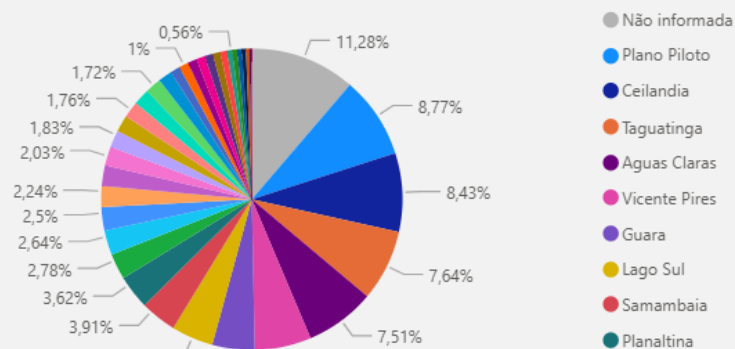


Nota: o percentual de denúncias por tipo refere-se à categoria da denúncia – se **administrativa**: quando relacionada à conduta de empregados, condução de veículos, acessos a documentos e processos etc. ou se **operacional**: quando relacionada a ligações clandestinas, fraudes de hidrômetros etc.

Total de manifestações por Região Administrativa



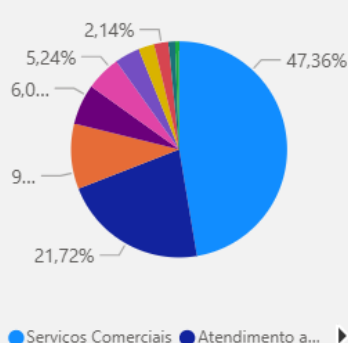
Percentual de manifestações por Região Administrativa



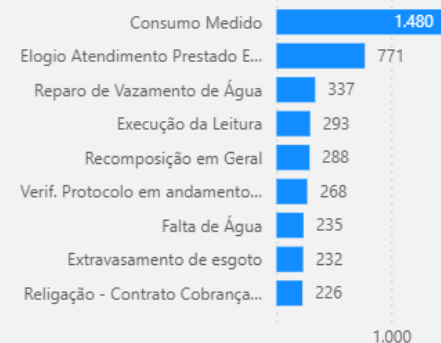
Total de manifestações por Grupo de Assuntos



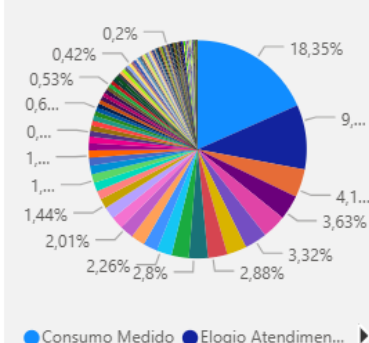
Manifestações p/ Grupo de Assuntos (%)



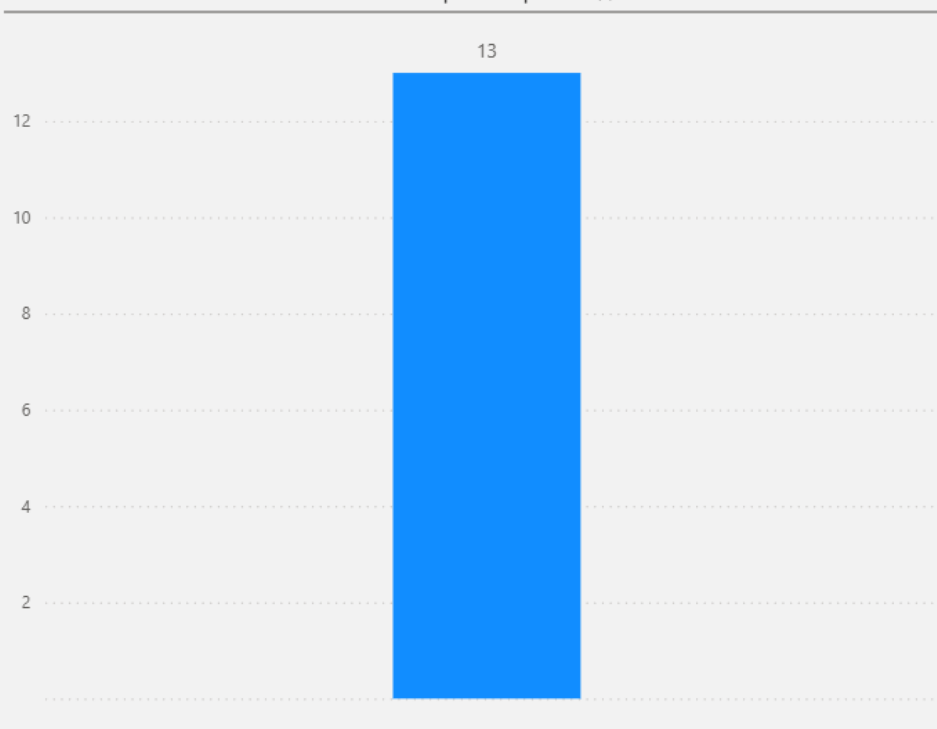
Total de manifestações por assunto



Manifestações por assunto (%)

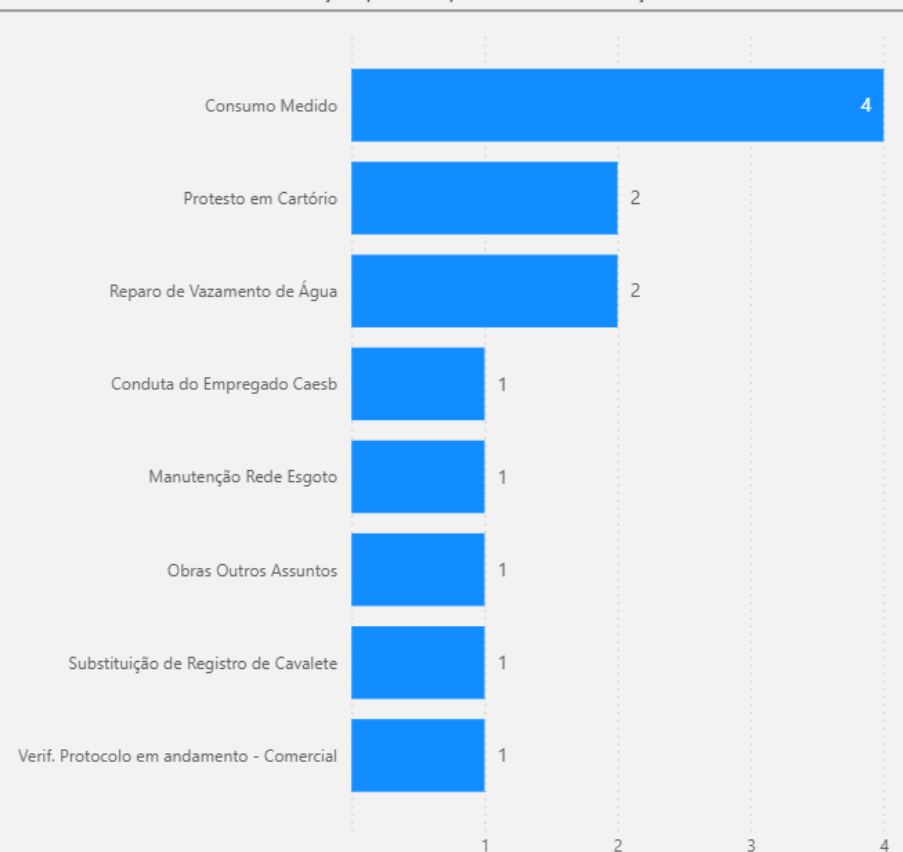


Controle de qualidade proativo (*)



(*) Situações nas quais a Ouvidoria agiu de maneira proativa, antecipando-se às necessidades de apoio ou atendimento dos clientes que possuem registros no Sistema de Gestão Online (ERP) da Caesb.

Manifestações proativas por canal de comunicação



85,00%

Meta Índice Global de Satisfação do Trimestre em Referência

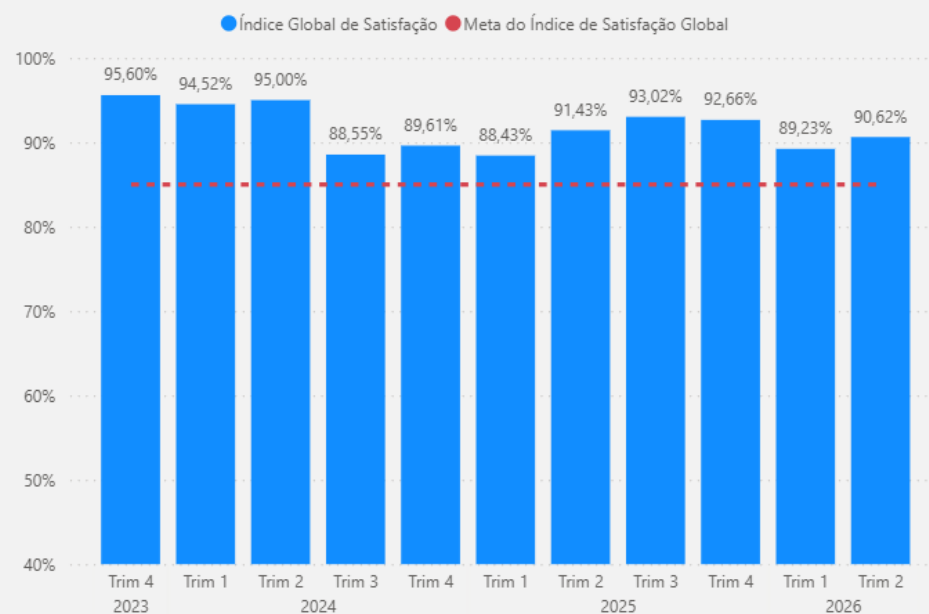
90,62%

Índice Global de Satisfação do Trimestre em Referência

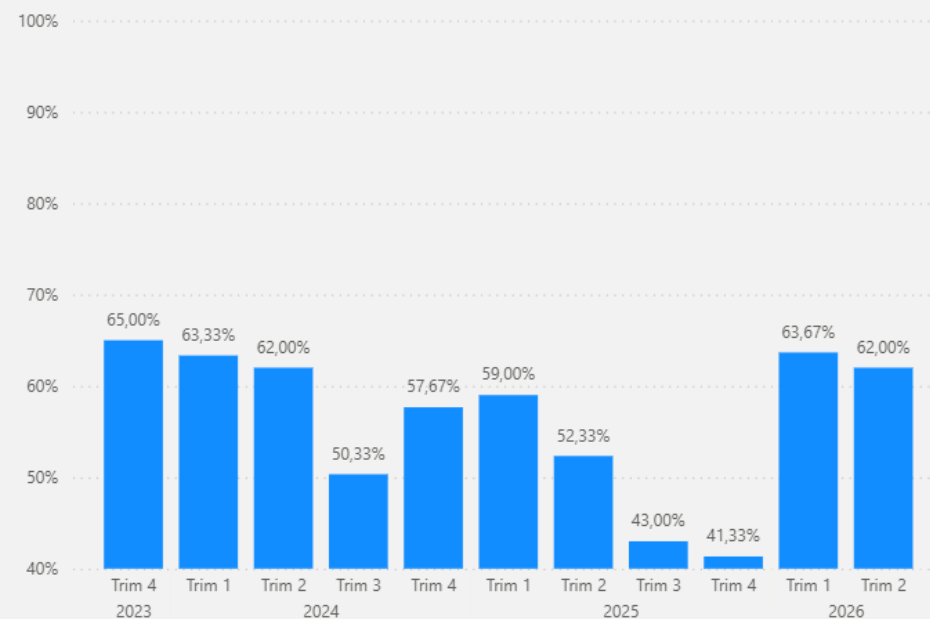
62,00%

Índice Satisfação OGDF do Trimestre em Referência

Índice de Satisfação Global (%)



Índice de Satisfação Ouvidoria GDF(%)



Nota: considerando-se as alterações e melhorias implementadas no painel de ouvidorias do ParticipaDF, a partir do primeiro trimestre de 2026, o índice de satisfação OGDF passou a ser extraído do Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria do próprio painel. Essa alteração, busca refletir a opinião dos usuários que, após a conclusão de suas demandas, participam da pesquisa de satisfação.